学生報告

分かりやすいマニュアルとは

宮腰　秀一

パソコンやインターネットの爆発的な普及により，マニュアルの配布形態が変わって来ている．マニュアルとは取扱説明「書」であるから，今までは本あるいは冊子といった紙媒体がほとんどであった．だが，パソコンやインターネット上でも閲覧することのできる，電子マニュアルが増加の傾向にある．歴史の長さが違うこれらの２つのマニュアルを実際に作成した経験から，それらの違いを比較し，２つのマニュアルの特性の違いを考慮して，これから２つのマニュアルが目指すべき方向を考える．

キーワード：インターネット，マニュアル，表現

1　はじめに

パソコンやインターネットの爆発的な普及により，マニュアルの配布形態が変わって来ている．マニュアルとは取扱説明「書」であるから，今までは本あるいは冊子といった紙媒体がほとんどであった．だが，パソコンやインターネット上でも閲覧することのできる，電子マニュアルが増加の傾向にある．マニュアルは言わば辞書的な使い方をするものなので，CD-ROM化された辞書類と同様，検索・印刷が自由にできるという点は利用者にとって大きなメリットである．また，提供する側にとっても，印刷・製本代がかかることなく，低コスト化を図れる電子マニュアルは魅力である．

だが，必ずしもメリットばかりではない．それに対応したデメリットも存在する．

ここでは，筆者が作成に携わった，筆者の所属大学におけるコンピュータ環境（システム・ソフトウェア）のマニュアル「Campus System Guide 98」[1]（紙マニュアル）とその一部分をインターネット上からも閲覧できるようにしたもの（電子マニュアル）を例に，紙マニュアルと電子マニュアルの表現上の差異と作成上の留意点を述べ，それをもとに形態の違う２つのマニュアルの目指すべき方向を考えて行きたい．

2　紙マニュアルについて

まず，紙媒体の「Campus System Guide 98（以降「ガイド98」)」について述べる．

２．１　紙マニュアルの作成手順

ガイド 98 は，作成するにあたってゼロから出発したわけではなく，ベースとなるものとして「コンピュータリテラシー　―横浜キャンパスシステムガイド―（以降「ガイド 97」)」[2]が存在した．これは筆者が大学に入学する以前に作成されたものであり，作成は主に教え手側が担当していた．学生は大学のコンピュータに関する教育を受けるにあたって全員がこれをテキストとして用意し，関連する講義・演習の時間には持参することになっていた．教えられる側から見たガイド 97 に対する様々な改良したいと思う点が出て来たため，次年度からはマニュアル作成は学生が中心になって行うことになり，ガイド 98 の作成が開始されることになる．

ガイド 98 を作成するにあたり，ガイド 97 の良い点は継承して，さらに改良を施すべく，ガイド 98 の内容を決定していった．

ガイド 97 からの継承点は以下のとおり．

①図・画像の用い方
②説明の流れ

主な変更点・追加点としては以下のとおり．

③サイズの変更：Ａ４→Ｂ５
④フォントの変更：マイクロソフト系の日本語フォント→平成書体
⑤ページレイアウトの変更
⑥内容の見直しと項目変更

ここでは「表現」を主に扱うので，上記③～⑤を対象とし，⑥のガイド 97・98 の内容には直接触れないことにする．

③については，ガイド 97 のサイズが持ち歩くには大きすぎて邪魔という意見が多数寄せられていたので，一回り小さいＢ５サイズへと変更することにした．マニュアルとしてはサイズはそのままの方が大きく，読みやすさはあったが，これはあくまでガイド 98 を演習の講義で利用するという点に配慮したものである．

④については，筆者も含めた当時のスタッフ間で，フォントのデザイン的な観点から，マイクロソフト系のフォントは適当ではないという意見に達し，日本規格協会文字フォント開発・普及センターがワープロ・パソコン用に開発した平成明朝・平成ゴシック体を本文の基本フォントとして使用することとした．

⑤については，④のフォント変更とともに，見た目の

MIYAKOSHI Shuichi
武蔵工業大学環境情報学部４年生

分かりやすさを追求して，文字サイズ等にも気を配り，ややうるさい紙面となっていたガイド 97 からすっきりとした紙面になるよう努めた．

２．２　紙マニュアルにおける表現

前述の改良点を念頭に，各項目の担当者が執筆に入った．筆者が直接担当したのは５章・50 ページの分量であり，その他 20 ページ程度の編集（レイアウト・フォントの調整等）にも携わった．

紙マニュアルの良いところは，サイズが固定されていて，１ページあるいは２ページを一覧できるという一覧性の良さである．だが，それが逆にしばりとなり，特に，ガイド 98 では基本的に１項目に対して１ページという決まりがあったため，いかに１ページに効率良く内容を詰め込むかという点に苦労した．

１ページで表現するためには，ちょうど良い分量で収まることよりも，内容が溢れてしまうことが多く，内容を削り，レイアウトを工夫して１ページに収まるようにした．

内容の説明をもっと詳しくするためには，図や画像を極力減らすことも考えられるが，パソコン関係のマニュアルにおいて，実際の画面例を示さずに説明することは，説得力を欠くとともに，何よりも分かりにくい．そういったことから，この紙マニュアルでは操作のポイントとなる画面例の画像を多用し，画像の中に説明のテキストを挿入することで，本文と図との統一感を図った．

レイアウトの変更は具体的には，文字サイズの変更（10.5Ｐ→９Ｐ），文字間隔／改行ピッチの縮小である．

３　電子マニュアルについて

次に，電子マニュアルについて述べる．

３．１　電子マニュアルの作成手順

電子マニュアルについては，特にベースとなるものは存在せず，ガイド 98 から著しく環境の変化（ＯＳ・ソフトウェアの進化）があった部分，利用される頻度の高い内容を中心にWWW上で見られる html 形式を用いて作り直したものである．

この電子マニュアルは，ガイド 98 の内容を本格的に電子マニュアル化したものではなく，部分的なものなので，検索性の良さや印刷して使用することをあまり考慮せずに作成した．

電子マニュアルの欠点として挙げられるのが，見る側の環境によって見え方が違ってしまうということである．

時には，作成者側の意図が全く伝わらず，思いもよらない風に見えてしまうということがある．それは主に，表示される画面に起因する問題である．html を見ることのできるコンピュータの画面というものは，すべて点で構成されている．当然，その点の数が多かったり少なかったりすることがあるわけで，また，使用する閲覧ソフト（ブラウザ）によっても見え方が微妙に違って来てしまうといった作成者側にとって厄介な要因が多々存在する．

そこで，今回電子マニュアルを作成するにあたって採った立場は，あまり見え方に差が出ないようになるべく凝った技巧を使わないということである．

html ファイルは見る側によって１ページで見られる範囲が違うため，作成者がそれを想定して作成することはできない．また，ブラウザの画面は基本的には縦に伸びていくものなので，紙マニュアルにおいてテキストの横に配置していた画面例等の画像は説明文の下に配置することにした．

３．２　電子マニュアルにおける表現

紙マニュアルの場合，１枚の紙面に自由にレイアウトできるということが災いして，内容を詰め込み過ぎたものが出来上がってしまったが，電子マニュアルではそもそも１ページという概念がないために，内容が延々と伸びてしまうという欠点もある．そこで，適宜項目に区切って別のページに飛ばす構成とし，作業別に見やすい構成に努めた．また，画像については，紙マニュアルで用いた数に比べ，ページサイズ・数の制限がないため，より多く用いて分かりやすくするように努めた．

４　考察

同じ内容を持つものを違ったメディアで作成してみた結果，いろいろと配慮すべき点があることが分かった．

まず，紙マニュアルについては①１ページに入れる分量を適度に抑えること，②分かりやすくするために図表を効果的に使うことである．どうしてもページ数の決まりにしばられるが，内容が入り切らない場合は文字サイズ・改行ピッチを詰めて無理矢理突っ込むよりは，他の内容を考えた方がより良いことがある．

次に，電子マニュアルについては，①それを見ることが出来る最低限の環境を用いて作成し，②画面のスクロールを考慮して，延々と続けることのないよう配慮する，③画像のサイズに注意する，この３点が必要であろう．３つ目の画像サイズについては，確かに大きな画像の方がより見やすいが，もし最低限の環境で見るとするとディスプレイいっぱいに画面例の画像が示されることになり，その電子マニュアルを表示させながら実際の作業を行っている場合はいちいちブラウザを最小化→最大化させるという動作が必要となり，これまた使い物にならないものが出来上がってしまう．

5　分かりやすいマニュアルとは

分かりやすいマニュアルとは，①見た目の分かりやすさ（レイアウトが工夫されていて見やすい）と②内容がよく伝わるという意味での分かりやすさ，この２点を備えているものであろう．

今回の紙マニュアルの作成を通して，上記①については達成出来た．だが，②についてはまだまだ改善の余地がある．電子マニュアルについては，①が達成出来ないのは最大の問題点であろう．特に html を用いて表現する場合，電子マニュアルの使用者の環境が紙マニュアルに比べると多岐にわたっており，１つの環境を考慮してそれに特化して作成するということが出来ない．ある機械専用の電子マニュアルであれば話しは別であるが，一般的な環境で見られる電子マニュアルにおいてはどの辺りで妥協点を見いだすかが重要である．反面，②についてはより多くの操作に応じた画像を用いることが出来たという点で達成出来た．

紙マニュアルというものは歴史が非常に長い．それに比べ，電子マニュアルの歴史はまだまだ短いため，確立された「良さ」というものがまだ出来てはいない．そもそも見る環境が違うこの２つのマニュアルは，同じ方向性を目指すのではなく，それぞれの「特性」を追求していくべきであろう．特に紙マニュアルに比べて小回りが効く電子マニュアルは，見た目の分かりやすさに対してはある程度の我慢を強いられる代わりに，そのマニュアルの使用対象者を細かく設定し，紙マニュアルでは対応出来なかった対象者レベルに合った書き方のものを用意することで，大いにその特性を発揮出来よう．

参考文献

[1] キャンパスシステムガイド編集委員会編著：Campus System Guide 98，武蔵工業大学環境情報学部，1998
[2] 厳　網林編著：コンピュータリテラシー　－横浜キャンパスシステムガイド－，武蔵工業大学環境情報学部，1997